

Mit Abrechnungsecke

## Der ältere Patient in der zahnärztlichen Praxis

von ZMF Brigitte Strauß

**Die Lebenserwartung der Menschen wird in diesem Jahrhundert auf rund 100 Jahre steigen und sie liegt derzeit durchschnittlich für Frauen bei rund 80 und für Männer bei 73,6 Jahren.**

Zahnärztliche Maßnahmen sowie eine optimale altersentsprechende Betreuung und Prophylaxe führen beim älteren Patienten dazu, dass immer mehr und immer öfter eigene Zähne erhalten werden können.

Durch die tägliche Erfahrung in der zahnärztlichen Praxis wissen wir, dass die älteren Patienten eine sehr besondere Gruppe darstellen. Wir haben gelernt, uns auf jeden einzelnen Patienten individuell einzustellen. Bei allen zahnärztlichen Behandlungen müssen aber verschiedene Faktoren unbedingt berücksichtigt und beachtet werden.\*

Wenn wir einmal die Faktoren, die für den behandelnden Zahnarzt äußerst wichtig sind, außer Acht lassen, so sollten wir Prophylaxe- und Fachhelferinnen einen Punkt nicht unterschätzen, nämlich den Faktor Zeit.

So beschreibt der Kommunikationsexperte und Personaltrainer Axel Koch in einem Artikel („Von Todsünden und blinden Flecken“) die sechs Todsünden im Umgang mit Patienten. Unter anderem fin-

den wir unter den Todsünden: *Hektik verbreiten und Zeitmangel dokumentieren: In diesem Zusammenhang geht es darum, dem Patienten die volle Aufmerksamkeit zu schenken – schnelles Sprechtempo, das Abblocken von Rückfragen oder aber das Weiterreden des Arztes, wenn der Patient auf eine Frage nicht sofort antwortet, sind Indizien dafür, dass der Arzt sein Gegenüber nicht als Gesprächspartner ernst nimmt. Jeder weiß, dass der Zahnarzt nicht unendlich lange Gespräche führen kann. Trotzdem muss er dem Patienten den Eindruck vermitteln, Zeit für ihn zu haben; der Arzt muss Ruhe ausstrahlen. Langsames Sprechtempo, Fragen zulassen und diese in angemessener Form beantworten bedeuten, den Patienten als Person wahrzunehmen. Auch eine Abschlussfrage des Arztes, die die Zufriedenheit des Patienten*



ten mit der Behandlung zum Inhalt hat, sind in diesem Zusammenhang zu nennen.

Hier kann ich nur zustimmen und Ergänzungen, die für uns wichtig sind, hinzufügen. Es ist keine leichte Aufgabe für die Helferin, die am Anfang als Vermittler zwischen Zahnarzt und Patient zuerst einmal die zahnärztlichen Behandlungssitzungen zu planen und zu koordinieren hat. Der behandelnde Zahnarzt hat dem Patienten die Vorgehensweise seiner Behandlung zwar erklärt, aber sind wir sicher, dass der Patient diese auch verstanden hat?

Gerade beim älteren Patienten muss der Erklärung einzelner Behandlungsabschnitte viel Zeit gewidmet werden. Fachausdrücke sollten vermieden oder zumindest erklärt werden. Denken wir auch daran, dass zu jeder Zeit der Patient (Rück-)Fragen stellen darf und das Recht hat, sie von uns beantwortet zu bekommen!

Wir brauchen für den älteren Patienten einfach mehr Zeit um die Behandlungsreihenfolge eventuell noch einmal ge-



### INHALT

Der ältere Patient in der zahnärztlichen Praxis	1
Abrechnungsecke	4
Kurse für die Zahnärzthelferin	7
... in letzter Minute	8
Verschiedenes	12

\* Die Landeszahnärztekammer Hessen bietet im September 2001 zum Thema: „Die Behandlung älterer Patienten durch das zahnärztliche Team“ einen speziellen Kurs für Helferinnen

2314  
- 402 Beil. -  
ZB MED